

Manual de Usuario

Servicio de Ayuda Tecnológica Online

Introducción

Nuestro servicio de Ayuda Tecnológica Online permite resolver, en tiempo real, las dudas o incidencias relacionadas con el uso habitual de equipos informáticos, de forma remota y sin necesidad de que el usuario tenga que desplazarse de su hogar u oficina.

La asistencia se prestará a través de una ventana de diálogo tipo chat, que permitirá al usuario contactar con nuestros técnicos expertos. Adicionalmente, en caso de que el usuario no pueda conectar su equipo a Internet, podrá solicitar asistencia por teléfono, siendo el chat la opción recomendada.

Cada usuario podrá utilizar este servicio siempre que lo necesite, las 24 horas del día, 7 días a la semana, sin que existan restricciones de uso ni en el número de consultas ni en el tiempo de utilización. La atención que se presta al usuario es inmediata, totalmente personalizada, siempre bajo su conformidad y de manera que le ocasione las menores molestias posibles.

Como utilizar el servicio

Para utilizar el servicio deberá acceder bien desde el área de clientes de la web de Euskaltel, pulsando sobre el producto Lagundu o bien accediendo a la url http://lagundu.euskaltel.com. En el primer caso ya estará identificado, en el segundo deberá introducir su código de licencia para que podamos identificarle. A continuación, seleccione el servicio "Ayuda Tecnológica Online" en el menú izquierdo de la página.

Nueva consulta

Para iniciar una conversación vía chat con nuestros técnicos y poder realizar una nueva consulta, tan sólo debe seguir estos pasos:

1- Introduzca un breve asunto antes de realizar su consulta, de esta forma podrá identificarla fácilmente; a continuación, seleccione el botón "Nueva Consulta".

Hola, Josu Bilbao





Ayuda Tecnológica Online | **Ayuda Tecnológica Online**

¿Tienes dudas con el uso diario de tu ordenador? Consulta a nuestros expertos informáticos.

- Revisión y Puesta a Punto
- Ayuda Tecnológica para Dispositivos Móviles
- Seguridad y Protección

Retomar consulta | **Nueva consulta**

Nueva consulta

Para iniciar una conversación vía chat con nuestros técnicos y realizar tu consulta, tan sólo debes seguir estos pasos:

1. Introduce un breve asunto antes de realizar tu consulta, de esta forma podrás identificarla fácilmente.
2. A continuación, selecciona el botón "Nueva Consulta"; en ese momento, se iniciará la descarga de la aplicación Bomgar, necesaria para poder resolver incidencias de forma remota. Ejecuta la descarga e instalación de acuerdo a las indicaciones de la ventana emergente que aparecerá en tu navegador; este proceso puede durar varios segundos.
3. Por último, describe el motivo de tu consulta a través del chat de la aplicación y sigue las indicaciones del técnico. La aplicación se desinstalará automáticamente al finalizar la conversación.

Por favor, introduce un asunto... | **Nueva consulta**

IMPORTANTE: antes de acceder al servicio, comprueba que tu dispositivo cumple los requisitos técnicos.

2- En ese momento, se iniciará la descarga de la aplicación Bomgar, necesaria para poder resolver incidencias de forma remota. Ejecute la descarga e instalación de acuerdo a las indicaciones de la ventana emergente que aparecerá en su navegador; este proceso puede durar varios segundos.

Hola, Josu Bilbao

euskaltel

Ayuda Tecnológica Online | **Ayuda Tecnológica Online**

AYUDA CERRAR X

Selecciona la opción Guardar archivo en la ventana emergente que aparece sobre tu navegador. A continuación pulsa sobre la flecha verde situada arriba a la derecha para iniciar el proceso de instalación. Por último, ejecuta la última descarga mostrada en el listado de descargas; el proceso puede durar varios segundos.

Al finalizar la conversación con el técnico, la aplicación se desinstalará automáticamente.

No volver a ...

Opening bomgar-scc-w0zdc30w8de1fzhzhfyxi55yyg1g1...

You have chosen to open:

...0zdc30w8de1fzhzhfyxi55yyg1g181jjhjdxf5c40jc90.exe

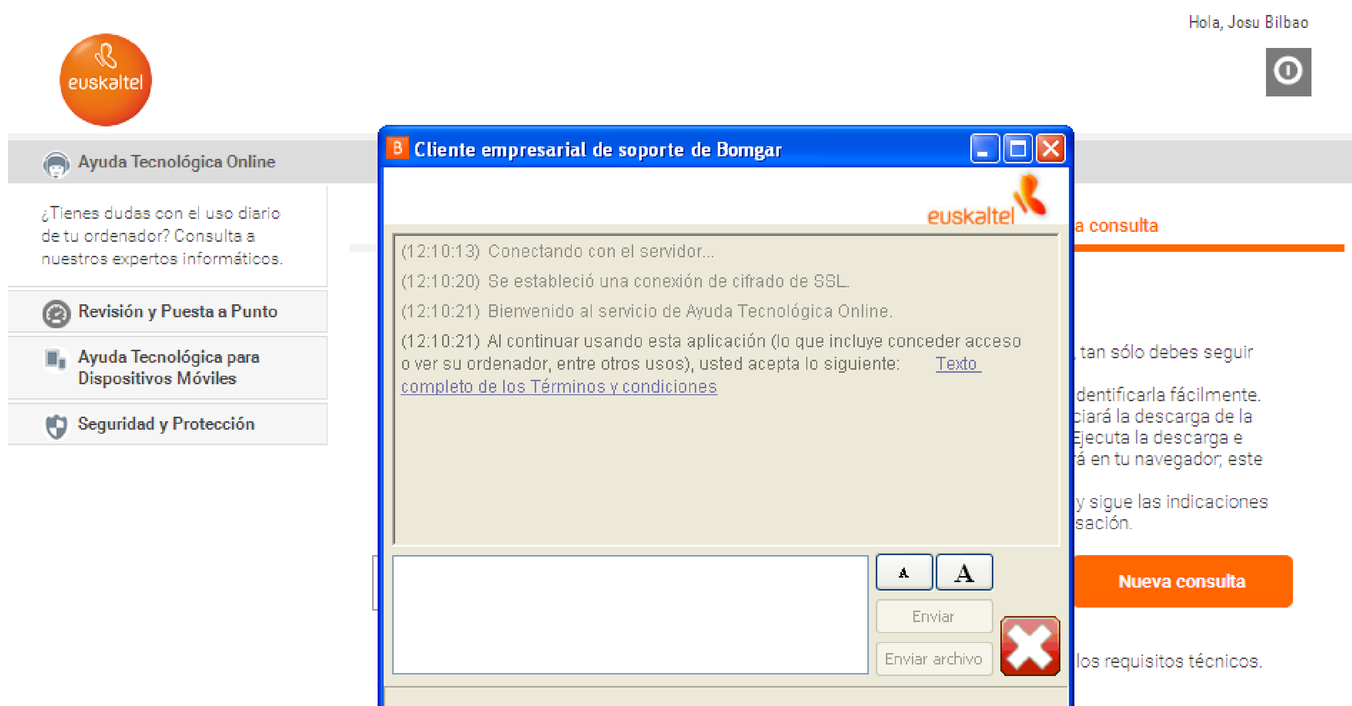
which is: Binary File (1,3 MB)

from: https://xsuiteextendedwb.onlineassist.me

Would you like to save this file?

Save File | Cancel

3- Una vez instalada, aparecerá la siguiente ventana; describa el motivo de su consulta a través del chat de la aplicación y siga las indicaciones del técnico. La aplicación de desinstalará automáticamente al finalizar la conversación.



Retomar consulta

En caso de que necesite contactar con nuestros técnicos en relación a una consulta que haya realizado con anterioridad y que se encuentra en proceso de resolución (consulta abierta), no será necesario abrir una nueva consulta. Tan sólo deberá acceder al servicio de "Ayuda Tecnológica Online" desde el menú izquierdo de la página y seleccionar la pestaña "Retomar consulta".

A continuación, localice su caso en la tabla de consultas y seleccione el botón "Retomar consulta" correspondiente. Nuestros técnicos dispondrán de toda la información y podrán ayudarle a resolver su consulta más rápidamente.





Hola, Josu Bilbao



 Ayuda Tecnológica Online

¿Tienes dudas con el uso diario de tu ordenador? Consulta a nuestros expertos informáticos.

 Revisión y Puesta a Punto

 Ayuda Tecnológica para Dispositivos Móviles

 Seguridad y Protección

Ayuda Tecnológica Online

Retomar consulta | Nueva consulta

Bienvenido al Servicio de Ayuda Tecnológica Online.

Nuestros técnicos expertos te ayudarán a resolver cualquier duda relacionada con el uso de tu equipo.
Si deseas solicitar asistencia sobre una incidencia que ya ha tratado con nosotros, por favor selecciona "Retomar consulta". Si por el contrario deseas iniciar una nueva conversación, selecciona "Nueva consulta".

Fecha de apertura	Descripción	Estado	
16/03/2015 12:22:19		Abierto	Retomar consulta